

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH PADA
BANK SYARIAH DENGAN MENGGUNAKAN ANALISA *CONJOINT***

(Studi pada Nasabah Bank Syariah BUMN di Kota Malang)

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai
Derajat Sarjana Ekonomi



OLEH :

Muhammad Ananda Luthfi S

201410160311138

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

OKTOBER 2019

SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH PADA BANK SYARIAH DENGAN MENGGUNAKAN ANALISA CONJOINT (Studi pada Nasabah Bank Syariah BUMN di Kota Malang)

Oleh :

Muhammad Ananda Luthfi S.

201410160311138

Diterima dan disetujui
pada tanggal 26 Oktober 2019

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Dr. Marsudi, M.M.


Drs. Dicky Wisnu UR., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,




Dr. Idah Zuhroh, M.M.


Dr. Marsudi, M.M.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH PADA BANK SYARIAH DENGAN MENGGUNAKAN ANALISA CONJOINT (Studi pada Nasabah Bank Syariah BUMN di Kota Malang)

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : **Muhammad Ananda Luthfi S.**

NIM : **201410160311138**

Jurusan : **Manajemen**

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 26 Oktober 2019 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Penguji I : **Dr. Rahmad Wijaya, M.M.**

Penguji II : **Drs. Noor Aziz, M.M.**

Penguji III : **Drs. Dicky Wisnu UR., M.M.**

Penguji IV : **Dr. Marsudi, M.M.**

1.

2.

3.

4.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,



Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Dr. Marsudi, M.M.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : **Muhammad Ananda Luthfi Sya'bana**
NIM : 201410160311138
Program Studi : Manajemen
Surel : anandaluthfi108@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil penjiplakan (*plagiarism*) dari hasil karya orang lain;
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (referensi) dalam skripsi ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan/sumber acuan dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku;
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 4 November 2019

Yang Membuat Pernyataan,



Muhammad Ananda Luthfi Sya'bana

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim,

Puji Syukur yang teramat dalam saya hanturkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Segala, atas percikan kasih, hidayat, dan taufiq-Nya sehingga Skripsi dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah BUMN dengan Menggunakan Analisa *Conjoint*: Studi pada Nasabah Bank Syariah BUMN di Kota Malang” ini dapat terselesaikan pada waktu yang telah direncanakan.

Teriring do’a sholat semoga senantiasa melimpah ke hariban Muhammad SAW., Rasul akhir zaman, penutup para Nabi yang membawa kesempurnaan ajaran Tauhid dan keutamaan budi pekerti. Dan semoga tumpahan do’a sholat menetes kepada segenap keluarga dan sahabatnya, para syuhada’, para mushonnifin, para ulama’, dan seluruh umatnya yang dengan tulus ikhlas mencintai dan menunjung sunnahnya.

Selama proses penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada saya. Sebagai ungkapan syukur, dalam kesempatan ini saya ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Rektor Universitas Muhammadiyah Malang Dr. H. Fauzan, M.Pd
2. Ibu Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang Dr. Idah Zuhroh, M.M
3. Ketua Jurusan Bapak Dr. Marsudi, M.M
4. Bapak/Ibu Pembimbing I, Dr. Marsudi, M.M dan Pembimbing II, Drs. Dicky Wisnu Usdek, M.M
5. Bapak/Ibu Penguji
6. Rekan-rekan penulis dan grup Begarit serta teman-teman yang telah membantu dan memberikan dukungan kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Ucapan terimakasih secara khusus penulis sampaikan kepada orang tua dan keluarga yang telah memberikan dukungan baik secara fisik maupun moril serta mencurahkan do’a yang terbaik kepada Allah SWT agar putranya dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan hasil yang maksimal

Kepada mereka semua, hanya ungkapan terimakasih dan do’a tulus yang dapat saya persembahkan, semoga segala yang telah mereka berikan kepada saya tercatat dalam lembaran catatan Roqib sebagai sebuah ibadah yang tiada ternilai. Aamiin.

Akhirnya, dengan segala keterbatasan dan kekurangannya, saya persembahkan karya tulis ini kepada siapapun yang membutuhkannya. Kritik konstruktif dan saran dari semua pihak sangat saya harapkan untuk penyempurnaan karya-karya saya selanjutnya. Terimakasih

Billahittaufiq Wal Hidayah.

Malang, 4 November 2019

Penulis.

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	I
KATA PENGANTAR.....	II
DAFTAR ISI.....	III
DAFTAR GAMBAR.....	V
DAFTAR TABEL.....	VI
DAFTAR LAMPIRAN.....	VIII

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	7
C. Batasan Masalah.....	8
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu.....	11
B. Landasan Teori.....	15
C. Kerangka Pikir.....	29

BAB III. METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian.....	32
B. Jenis Penelitian.....	32
C. Populasi dan Sampel.....	32
D. Jenis dan Sumber Data.....	35
E. Teknik Pengumpulan Data.....	35
F. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	42
G. Teknik Analisis Data.....	43

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	56
B. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	57
C. Analisis Deskriptif Responden.....	58
D. Analisa Konjoin.....	60
E. Pembahasan.....	82

BAB V. PENUTUP

A. Kesimpulan.....	85
B. Keterbatasan.....	89
C. Saran.....	90



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 2. Definisi Atribut Kualitas Pelayanan pada Kualitas Pelayanan Bank Syariah BUMN.....	46
Tabel 3. Interval Nilai Koefisien dan Kekuatan Hubungan.....	53
Tabel 4. Hasil Uji Validitas.....	57
Tabel 5. Hasil Uji Nilai Kegunaan dengan <i>SPSS</i>	61
Tabel 6. Hasil Perhitungan Kepentingan Atribut dengan <i>SPSS</i>	62
Tabel 7. Hasil Agregat Uji Nilai Kegunaan Taraf Atribut Kualitas Pelayanan Prioritas dengan <i>SPSS</i>	69
Tabel 8. Hasil Agregat Uji Nilai Kegunaan Taraf Atribut Kualitas Pelayanan Tambahan dengan <i>SPSS</i>	70
Tabel 9. Hasil Agregat Uji Tingkat Kepentingan Atribut Kualitas Pelayanan Priotitas dengan <i>SPSS</i>	78
Tabel 10. Hasil Agregat Uji Tingkat Kepentingan Atribut Kualitas Pelayanan Tambahan dengan <i>SPSS</i>	80
Tabel 11. Tampilan Rangkuman secara Agregat dengan Aplikasi <i>SPSS</i>	81

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Pikir.....	31
Gambar 2. Contoh Rancangan Kartu Stimuli Kuliatas Pelayanan Prioritas.....	51
Gambar 3. Contoh Rancangan Kartu Stimuli Kuliatas Pelayanan Tambahan.....	51
Gambar 4. Diagram Berdasarkan Jenis Kelamin Responden.....	59
Gambar 5. Diagram Berdasarkan Usia Responden.....	59
Gambar 6. Diagram Berdasarkan Status Pekerjaan Respoden.....	60
Gambar 7. Tingkat Kepentingan Atribut Kualitas Pelayanan Prioritas berdasar kan Responden Laki-laki dan Perempuan.....	63
Gambar 8. Tingkat Kepentingan Atribut Kualitas Pelayanan Tambahan berdasar kan Responden Laki-laki dan Perempuan.....	64
Gambar 9. Tingkat Kepentingan Atribut Kualitas Pelayanan Prioritas berdasar Kan Usia Responden.....	65
Gambar 10. Tingkat Kepentingan Atribut Kualitas Pelayanan Tambahan berdasar kan Usia Reponden.....	66
Gambar 11. Tingkat Kepentingan Atribut Kualitas Pelayanan Prioritas berdasar kan Status Pekerjaan Responden.....	67
Gambar 12. Tingkat Kepentingan Atribut Kualitas Pelayanan Tambahan berdasar kan Status Pekerjaan Reponden.....	68
Gambar 13. Grafik Nilai Kegunaan Atribut Pelayanan Nasbah.....	71
Gambar 14. Grafik Nilai Kegunaan Atribut Kemungkinan Kebocoran Informasi Nasabah.....	72
Gambar 15. Grafik Nilai Kegunaan Atribut Waktu Antri Pelayanan.....	73
Gambar 16. Grafik Nilai Kegunaan Atribut Ketersediaan Mesin ATM.....	73
Gambar 17. Grafik Nilai Kegunaan Atribut Kelengkapan Fitur <i>Online Banking</i>	74
Gambar 18. Grafik Nilai Kegunaan Atribut Nama Bank.....	75
Gambar 19. Grafik Nilai Kegunaan Atribut Biaya Transaksi.....	76
Gambar 20. Grafik Nilai Kegunaan Atribut Kesalahan dalam Transaksi <i>Online</i>	76

Gambar 21. Grafik Nilai Kegunaan Atribut Waktu Pemahaman Fitur <i>Online</i>	77
Gambar 22. Grafik Tingkat Kepentingan Atribut Kualitas Pelayanan Prioritas Secara Agregat.....	79
Gambar 23. Grafik Tingkat Kepentingan Atribut Kualitas Pelayanan Tambahan Secara Agregat.....	80



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Pendahuluan.....	97
Lampiran 2. Hasil Kuesioner Pendahuluan.....	99
Lampiran 3. Perhitungan Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Pendahuluan..	101
Lampiran 4. <i>Table r Product Moment</i>	111
Lampiran 5. <i>Orthogonal Design</i> Menggunakan Aplikasi <i>SPSS</i> untuk kartu <i>Full Profile</i>	112
Lampiran 6. Kuesioner Penelitian.....	114
Lampiran 7. Hasil Kuesioner Penelitian.....	120
Lampiran 8. Hasil Uji <i>SPSS</i> Kualitas Pelayanan Prioritas untuk Responden Secara Agregat.....	134
Lampiran 9. Hasil Uji <i>SPSS</i> Kualitas Pelayanan Tambahan untuk Responden Secara Agregat.....	135
Lampiran 10. Hasil Uji <i>SPSS</i> Kualitas Pelayanan Prioritas untuk Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Responden.....	136
Lampiran 11. Hasil Uji <i>SPSS</i> Kualitas Pelayanan Prioritas untuk Responden Berdasarkan Usia Reponden.....	142
Lampiran 12. Hasil Uji <i>SPSS</i> Kualitas Pelayanan Prioritas untuk Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan Responden.....	152
Lampiran 13. Hasil Uji <i>SPSS</i> Kualitas Pelayanan Tambahan untuk Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Responden.....	164
Lampiran 14. Hasil Uji <i>SPSS</i> Kualitas Pelayanan Tambahan untuk Responden Berdasarkan Usia Reponden.....	170
Lampiran 15. Hasil Uji <i>SPSS</i> Kualitas Pelayanan Tambahan untuk Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan Responden.....	180

Daftar Pustaka

- Adil, R., Abdul Rehman, S., Waheed U., 2018. *Service Quality Base for Bank Customer Satisfaction and Trust: A study of Aziz Bank. IOSR Journal of Business and Management*, Vol. 20 Issue: 5.
- Adisak Suvittawat, 2015. *Commercial Bank Service Quality: Chonburi Province, Thailand. International Journal of Management Science and Business Research*, Vol. 4 Issue: 2.
- Akdon, dan Riduwan, 2013. *Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistika*, Bandung: Alfabeta.
- Al-Qur'an dan terjemahan, Semarang : PT.Karya Toha Putra
- Arbore, A. dan Busacca, B. 2009. "Customer satisfaction and dissatisfaction in retail banking: exploring the asymmetric impact of attribute performances", *Journal of Retailing and Consumer Services*, Vol. 16 No. 4, pp. 271-280.
- Arikunto, Suharsimi., 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Athanassopoulos, A.D. 2000. "Customer satisfaction cues to support market segmentation and explain switching behavior", *Journal of Business Research*, Vol. 47 No. 3, pp. 191-207.
- Chen, S.H. 2009. "Establishment of a performance-evaluation model for service quality in the banking industry", *The Service Industries Journal*, Vol. 29 No. 2, pp. 235-247.
- Dauda Samson Yusuf dan Jongsu Lee, (2016) "*Quality of service and customer satisfaction: a conjoint analysis for the Nigerian bank customers*", *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 34 Issue: 6.
- Dharmayanti, Diah. 2006. "Analisis Dampak Service Performance Dan Kepuasan Sebagai Moderating Variable Terhadap Loyalitas Nasabah". *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 1, No. 1, April 2006: 35-43
- Dixon, M. 2000. "Com madness: 9 must-know tips for putting your bank online", *America's Community Banker*, Vol. 8 No. 6, pp. 12-15.
- Dream, 2019. Puaskan Nasabah Konten *Mobile Banking* BRI Syariah Lebih Variatif. Diperoleh 16 Agustus 2019, dari <https://www.dream.co.id/dinar/brisyariah-sebut-kecanggih-tknologi-puaskan-nasabah-1903149.html> (Diakses 16 Agustus 2019)

- Ekonomi Kompas, 2019. Pelayanan Nasabah BTN Dapat Sertifikat ISO 9001:2015. Diperoleh 16 Agustus 2019, dari <https://ekonomi.kompas.com/read/2019/02/26/200527026/pelayanan-nasabah-btn-dapat-sertifikat-iso-90012015> (Diakses 16 Agustus 2019).
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Menggunakan Program IBM SPSS 23* (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gillani dan Fatima Ms. 2012. Impact Of Peer Pressure and Store Atmosphere on Purchase Intention: An Empirical Study on the Youngsters in Pakistan. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 7(2):50-70.
- Hair, J.F., Anderson dan R.E. Tatham, R.L. 2000. *Multivariate Analysis Fifth Edition*. New Jersey : Prentice-Hall International.
- Irawan, Achmad Ardi. 2010. Pengaruh Store Atmosphere (Suasana Toko) Terhadap Keputusan Pembelian. Skripsi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
- Joseph, M., McClure, C. dan Joseph, B. 2000. "Service quality in the banking sector: the impact of technology in service delivery", *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 17 No. 4, pp. 182-191.
- Jun, M. dan Cai, S. 2001. "The key determinants of internet banking service quality: a content analysis", *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 19 No. 7, pp. 276-291.
- Jun, M. dan Cai, S. 2010. "Examining the relationships between internal service quality and its dimensions, and internal customer satisfaction", *Total Quality Management and Business Excellence*, Vol. 21 No. 2, pp. 205-223.
- Kasmir. 2013. *Analisis Laporan Keuangan*. Rajawali Pers : Jakarta
- Kuangan Kontan, 2019. Bank Syariah milik BUMN catat kinerja positif sepanjang tahun 2018. Diperoleh 1 Agustus 2019, dari <https://keuangan.kontan.co.id/news/bank-syariah-milik-bumn-catat-kinerja-postif-sepanjang-tahun-2018> (Diakses 1 Agustus 2019).
- Kotler, Philip, 2001. *Manajemen Pemasaran : Analisis Perencanaan dan Implementasi dan Kontrol*, Jilid 1, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2003. *Manajemen Pemasaran (Terjemahan Jilid II)*. PT Indeks. Jakarta.
- Latimore, D., Watson, I. dan Maver, C. 2000. "The customer speaks: 3,300 internet users tell us what they want from retail financial services", available at:

www.mainspring.%20com/
research/document/view/1,%202099,1215,00.html (diakses 28 april, 2019).

Lupiyoadi, R. 2010. Manajemen Pemasaran Jasa: *Teori dan Praktik*. Jakarta: Salamba Empat.

Malhotra, Naresh K. 2006. Riset Pemasaran : *Pendekatan Terapan*. Jakarta: Indeks

Mersha, T. dan Adlakha, V. 2002. "Attributes of service quality: the consumers' perspective", *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 3 No. 3, pp. 34-45.

Mobile Statistik, 2018. Analisis Konjoin. Diperoleh 22 September 2019, dari <https://www.mobilestatistik.com/analisis-konjoin/> (Diakses 22 September, 2019)

Mols, N.P. 2000. "The internet and services marketing – the case of Danish retail banking", *Internet Research*, Vol. 10 No. 1, pp. 7-18.

Muhammad, 2001. *Kontruksi Mudharabah Dalam Bisnis Syariah*, PSEI STIS, Yogyakarta

Nasution, 2010. *Manajemen jasa terpadu*. Bogor: Penerbit Ghalia Indoensia

OJK, 2017. Sejarah Perbankan Syariah. Diperoleh 10 April 2019, dari <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/Pages/Sejarah-Perbankan-Syariah.aspx> (Diakses 10 april, 2019)

Paul, J., Mittal, A., dan Srivastav, G., (2016) *Impact of service quality on customer satisfaction in private and public sector banks. International Journal of Bank Marketing*, 34(5), 606–622.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1988), "*SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perception of service quality*", *Journal of Retailing*, Vol. 64 No. 1, pp. 12-40

Qardhawi Yusuf, 2000, *Norma dan Etika Ekonomi Islam*, GIO: Jakarta.

Rangkuti F, 2006. Measuring Customer Satisfaction. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta. Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan plus Analisis Kasus PLN-JP. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

Santoso, S., 2010. Statistik Multivariat. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Selnes, F. 2002. "An examination of the effect of product performance on brand reputation, satisfaction, and loyalty", *European Journal of Marketing*, Vol. 27 No. 9, pp. 19-35.

Siregar, Sofyan. 2010. *Statistika Deskriptif untuk Penelitian Dilengkapai Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS versi 17*. Jakarta: Rajawali Pers.

Strieter, J., Gupta, A.K., Raj, S.P. and Wilemon, D. 1999. "Product management and the marketing of financial services", *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 17 No. 7, pp. 342-354.

Sudhana. 2005. *Metode Statistika*. Edisi Keenam. Bandung: Tarsito.

Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta.

Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: CV Alfabeta

Sukestiyarno. 2013. *Olah Data Penelitian Berbantuan SPSS*. Semarang: Universitas Negeri Semarang.

Sumarwan, U. 2003. *Perilaku Konsumen*. PT Ghalia Indonesia. Jakarta.

Tjiptono, F. 2011. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.

Widayat, 2004. *Metode Penelitian Pemasaran (Aplikasi Software SPSS)*. Malang: UMM Press.

Yang, Z., Jun, M. dan Peterson, R.T. (2004) "Measuring customer perceive online service quality and behavioral outcomes: a study of private bank customers in German", *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 22 No. 2



Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah dengan Menggunakan Analisa Conjoint: Studi pada Nasabah Bank Syariah BUMN di Kota Malang

ORIGINALITY REPORT

9%

SIMILARITY INDEX

5%

INTERNET SOURCES

6%

PUBLICATIONS

2%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

perpustakaan.fmipa.unpak.ac.id 1

Internet Source

5%

2%

2 Samson Yusuf Dauda, Jongsu Lee. "Quality of service and customer satisfaction: a conjoint analysis for the Nigerian bank customers", International Journal of Bank Marketing, 2016

Publication

3

Submitted to Universitas Diponegoro

Student Paper

2%

Exclude quotes On

Exclude bibliography On

Exclude matches < 2%